

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MESG- AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN

PERIODO ANALIZADO

Del 1 al 31 de enero de 2025

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
GESTIÓN EDUCACIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO
P.U. ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY**



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
CONTENIDO Y DESARROLLO.....	5
1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL.....	5
2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES.....	5
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL.....	6
4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL.....	7
5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	8
6. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	11
7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO.....	12
8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	14
9. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.....	15
10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRS ANÓNIMAS.....	15
11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.....	15



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento presenta la información estadística, recopilada en un periodo de tiempo determinado y que se almacena en el sistema de información SACv2, en concordancia con el procedimiento “Gestionar Solicitudes y Correspondencia” donde de manera sistematizada y acompañada de un análisis, que permite identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Atención al Ciudadano, servirá de insumo definir una línea de acción para la mejora continua de las actividades del procedimiento.

La información contenida en este informe se agrupa en componentes que permiten dar una mirada general al procedimiento y se identifican de la siguiente forma:

1. Información General

Identificación de los requerimientos que ingresaron por la plataforma SACv2 a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de estudio, teniendo en cuenta un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron, los canales de comunicación utilizados por los usuarios para realizar las solicitudes durante el mes de estudio, ejes temáticos, quejas y tutelas.

2. Oportunidad de respuesta por Dependencia

Reporte de las dependencias correspondiente al mes de estudio, junto con el indicador de total de requerimientos que se debieron finalizar en el mes, total de requerimientos finalizados a tiempo y su respectiva oportunidad en la respuesta para las comunicaciones asignadas por área, finalmente se muestra el total de radicados vencidos para mayor control.

3. Requerimientos por funcionario

Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.

4. Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores

La unidad de atención al ciudadano cuenta actualmente con tres proveedores servicio telefónico, internet y plataforma SACv2.

5. Publicación de respuestas a PQRSD anónimas

Se usa este medio de comunicación porque como indica Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, *“cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente”*. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.

6. Recomendaciones

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

OBJETIVO

Realizar un seguimiento del comportamiento de la radicación de la Secretaría de Educación a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, conforme a los parámetros del procedimiento “Gestionar solicitudes y correspondencia”, que permita identificar las fortalezas y debilidades para definir una línea de acción para la mejora de las actividades del procedimiento.

ALCANCE

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la hacer del análisis del desempeño del subproceso “Atención al Ciudadano” y finaliza con la comunicación del informe a las áreas de gestión a través de memorandos internos y a la comunidad por medio de la página web del municipio.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

CONTENIDO Y DESARROLLO

1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el No. 4, el Ministerio de Educación publica este reporte en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2024												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	99,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

- **Requerimientos:** correspondientes a los tipos documentales, denuncias, felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites.

Total de Requerimientos	857
Abierto	0
Finalizado	706
Asignado	147
En trámite	4
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de enero de 2025 se recibieron las solicitudes, correspondientes a las refrendaciones, exclusivamente en el módulo de legalizaciones, con la finalidad de certificar la legalidad de los documentos de estudio (diplomas, actas de grado y certificados de estudio) realizados en Instituciones Educativas públicas y privadas e instituciones de educación para el trabajo y desarrollo.

Total de Legalizaciones	211
Abierto	0
Finalizado	174
Asignado	2
En trámite	0
Rechazado	35

Del 1 al 31 de enero de 2025, se recibieron 211 (doscientas once) solicitudes, las cuales el 82,46% fueron finalizadas, el 0,95% asignadas y el 16,59% fueron rechazadas.

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

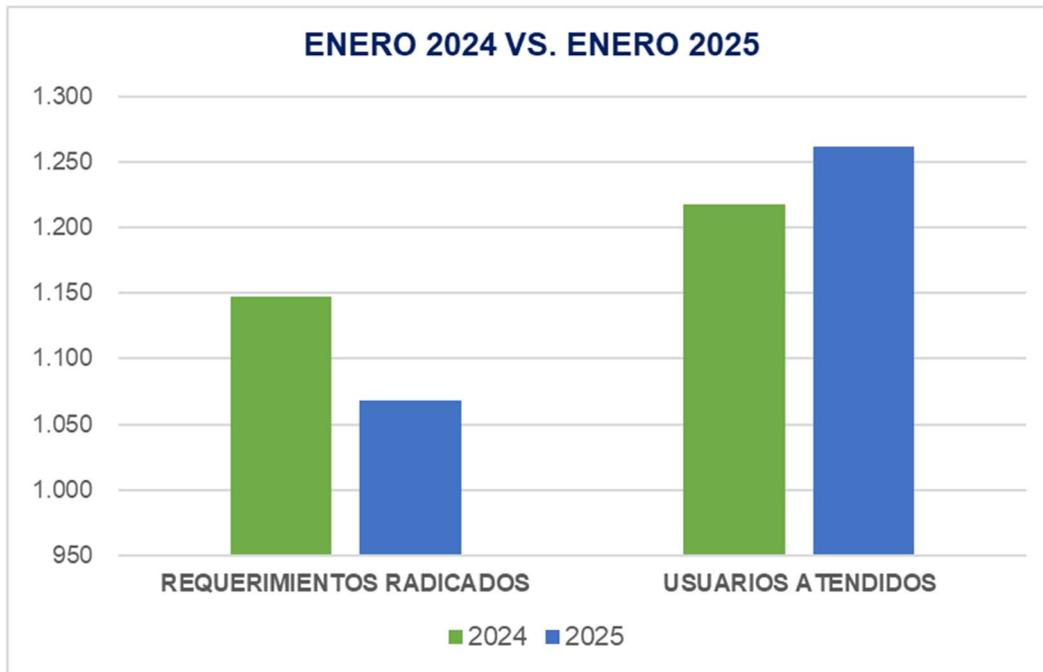
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	-		-		
Marzo	-		-		
Abril	-		-		
Mayo	-		-		
Junio	-		-		
Julio	-		-		
Agosto	-		-		
Septiembre	-		-		
Octubre	-		-		
Noviembre	-		-		
Diciembre	-		-		
TOTAL	1.068	223	51	13.365	659

- Comparación de radicación del mes de enero del año anterior con el mismo mes del presente año.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2024	1.147	21	55	1.218	58
2025	1.068	21	51	1.262	60

GRÁFICO COMPARATIVO

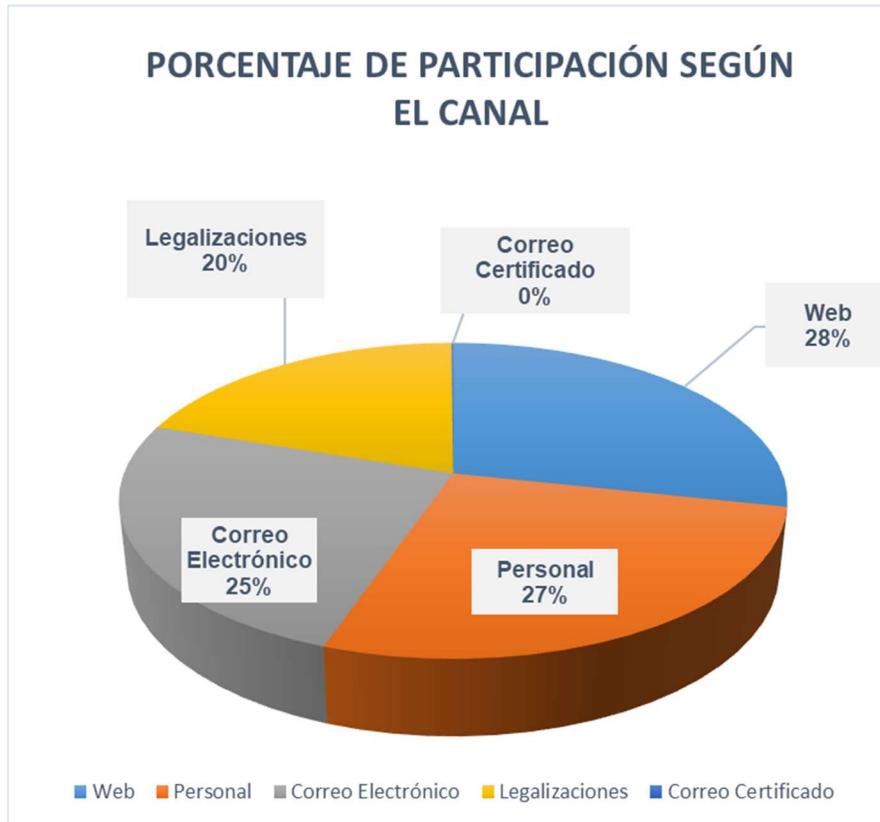


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó una disminución del 7,40% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y un aumento del 3,49% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Web	303	28,4%
Personal	288	27,0%
Correo Electrónico	265	24,8%
Legalizaciones	211	19,8%
Correo Certificado	1	0,1%
Telefónico	0	0,0%
Total	1068	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 28%, PERSONAL con un 27%, CORREO ELECTRÓNICO con un 25% y el MODULO DE LEGALIZACIONES con un 20%.

5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La Oportunidad de Respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2025												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	99,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

$$\frac{(\text{Total requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})}{\text{Total de requerimientos radicados}}$$

Total de requerimientos radicados

Nota: El indicador se calcula, teniendo en cuenta los requerimientos asignados, en trámite y abiertos que finalizaron durante el mes de **ENERO**.

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	545
Total Finalizados a tiempo	544
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,82%



Para tener en cuenta:

El no cumplimiento de los requisitos:

- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.

Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	21	95,45%
2	DESPACHO	11	11	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	10	10	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	12	12	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	60	60	100,00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	21	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	23	23	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	120	120	100,00%
9	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	100,00%
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	192	192	100,00%
11	GESTIÓN FINANCIERA	19	19	100,00%
12	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	46	46	100,00%
13	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	6	6	100,00%
TOTALES		545	544	99,82%

6. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Identificación de tutelas por mes

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron veintitrés (23) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
	Radicados	23	0	0	0	0	0	0	0	0

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
	Radicados		4	0	0	0	0	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de cuatro (4) requerimientos, se encontró que el 100% se encuentran finalizados.

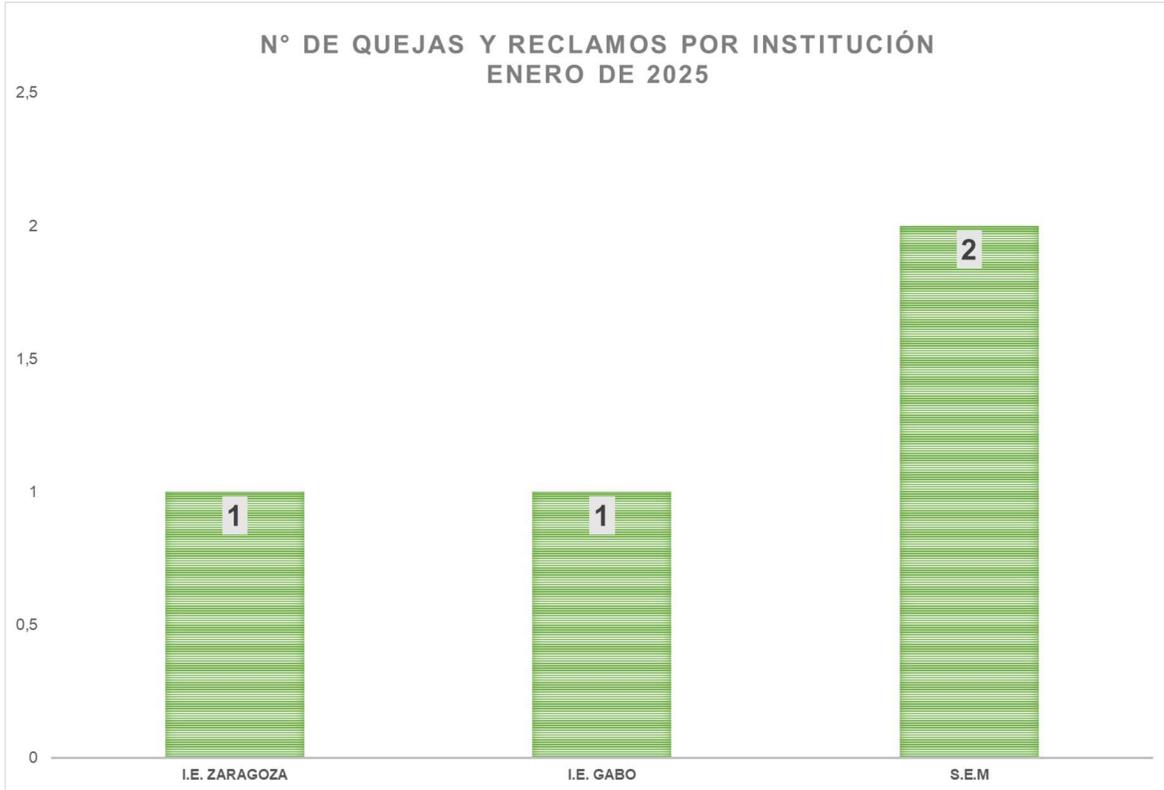
Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.

Para el mes de estudio, en el Sistema de Atención al Ciudadano, se radicarón dos (2) quejas, clasificadas como Quejas contra Docentes o Directivos Docentes y dos (2) Reclamación ante la Secretaría de Educación

Se consolidaron las quejas, reclamos y denuncias, las cuales se detallan por Entidad en la siguiente grafica.

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. GABO	S.E.M
Acoso escolar y bullying			
Contra administrativos			
Cobros injustificados			
Convivencia entre estudiantes y docentes			
Negación de cupo/derecho a la educación			
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano			
Necesidades especiales			
Alimentación Escolar PAE			
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	1	1	
Riesgos infraestructura/accidentalidad			
Trámites			
Salud sexual y reproductiva			
Cambios de jornada escolar y pérdida de clases			
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.			
Reclamaciones sobre dotación de administrativos			
Reclamaciones sobre capacitación docente			
Contaminación			
Denuncias/Costos educativos			
Reclamos de trámites de secretaría de educación			2
TOTAL	1	1	2





7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencia un (1) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2024LR002039	20/12/2024	MARIA ALEJANDRA GRANADA GOMEZ	LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTUDIO	15/01/2025	17/01/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO



N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	9	9	100,00%	
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	11	11	100,00%	
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100,00%	
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	1	1	100,00%	
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	8	8	100,00%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	10	10	100,00%	
7	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	2	2	100,00%	
8	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	6	6	100,00%	
9	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	17	17	100,00%	
10	EVARISTO MORALES CABRERA	20	20	100,00%	
11	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	2	2	100,00%	
12	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	2	2	100,00%	
13	GLORIA ELSY TORO DUQUE	3	3	100,00%	
14	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	5	5	100,00%	
15	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	3	3	100,00%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	19	19	100,00%	
17	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	10	10	100,00%	
18	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	11	11	100,00%	
19	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	14	14	100,00%	
20	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	1	0	0,00%	*(1) Ver detalle
21	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	6	6	100,00%	
22	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	100	100	100,00%	
23	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	8	8	100,00%	
24	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100,00%	
25	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	15	15	100,00%	
26	MARCELA VARGAS GÓMEZ	9	9	100,00%	
27	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	2	2	100,00%	
28	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100,00%	
29	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100,00%	
30	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	3	3	100,00%	
31	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	52	52	100,00%	
32	PABLO CESAR TORO DUQUE	10	10	100,00%	
33	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	39	39	100,00%	
34	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	24	24	100,00%	
35	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	4	4	100,00%	
36	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	27	27	100,00%	
37	SOFIA CARMONA DUQUE	32	32	100,00%	
38	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	9	9	100,00%	
39	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	7	7	100,00%	
40	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	36	36	100,00%	
41	YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100,00%	
TOTALES		545	544	99,82%	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de enero, se recibieron un total de veintisiete (27) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 96,30% en estado finalizado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
172	CAR2024ER010397	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	DENUNCIA ANONIMA	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE000024	Respuesta a información sobre inasistencias, funcionarios administrativos	SI
174	CAR2024ER010633	RECURSO DE APELACION	RECURSO DE APELACIÓN CONTRA RESOLUCIÓN # 1075 DEL 17/12/2024	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE000272	Acuso Recibido	SI
175	CAR2024ER010638	NOVEDADES	Nomina de diciembre con inconsistencia	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	-	FINALIZADO POR COMENTARIO	SI
176	CAR2024ER010861	NOVEDADES	RECLAMO DE FALTANTE A PAGO POR NOMINA NUEVAMENTE	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	-	FINALIZADO POR COMENTARIO	SI
1	CAR2025ER000002	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 1724 - Medida Provisional - Admisión de tutela 2024-00901 - Fidoprevisora y Otros Vs Guillermo Bedoya Sepulveda	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE000072	RESPUESTA TUTELA	SI
2	CAR2025ER000068	TUTELAS - 3 DÍAS	Notificación Auto Admisión Tutela 2025-000117	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000213	RESPUESTA TUTELA	SI
3	CAR2025ER0000218	TUTELAS - 3 DÍAS	auto incidente de cumplimiento tutela ISABEL CAICEDO BARBOSA	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000340	RESPUESTA INCIDENTE	SI
4	CAR2025ER0000268	TUTELAS - 2 DÍAS	TUTELA 2025-00029, AUTO ADMISORIO Y OFICIOS ADMISORIOS-ACCEDE MEDIDA PROVISIONAL	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000344	RESPUESTA TUTELA	SI
5	CAR2025ER0000324	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACIÓN auto 2 admite TUTELA	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000386	RESPUESTA TUTELA	SI
6	CAR2025ER0000395	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00013-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000404	RESPUESTA TUTELA	SI
7	CAR2025ER0000418	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00029-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000407	RESPUESTA TUTELA	SI
8	CAR2025ER0000553	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00018-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000639	RESPUESTA TUTELA	SI
9	CAR2025ER0000573	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: NOTIFICACIÓN auto 7 Admite Tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000632	RESPUESTA TUTELA	SI
10	CAR2025ER0000580	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00012-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000635	RESPUESTA TUTELA	SI
11	CAR2025ER0000621	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00021-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000686	RESPUESTA TUTELA	SI
12	CAR2025ER0000622	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00019-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000688	RESPUESTA TUTELA	SI
13	CAR2025ER0000623	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00020-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000689	RESPUESTA TUTELA	SI
14	CAR2025ER0000626	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: NOTIFICACIÓN auto 9 Admite Tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000701	RESPUESTA TUTELA	SI
15	CAR2025ER0000632	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: Notificación Auto Admite Tutela MARIA DOLLY VALENCIA PARRA en contra SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE CARTAGO Y OTRO bajo radicado No. 2025-1	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000705	RESPUESTA TUTELA	SI
16	CAR2025ER0000635	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACIÓN auto 10 admite tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000709	RESPUESTA TUTELA	SI
17	CAR2025ER0000646	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION AUTO 0078 ADMITE ACCION DE TUTELA 2025-00009	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000706	RESPUESTA TUTELA	SI
18	CAR2025ER0000668	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA-761474003002 2025 00049 00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000719	RESPUESTA TUTELA	SI
19	CAR2025ER0000673	TUTELAS - 5 DÍAS	Fwd: 2024-00793 REQUIERE SRIA EDUCACION CTAGO	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0001048	RESPUESTA INCIDENTE	SI
20	CAR2025ER0000679	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: "Importante" / Notificación TUTELA - auto admite No. 0097 / 2025-00019-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000720	RESPUESTA TUTELA	SI
21	CAR2025ER0000680	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION AUTO ADMISORIO DE TUTELA 2025-00046-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000721	RESPUESTA TUTELA	SI
22	CAR2025ER0000810	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN auto 14 vinculación Tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0000914	RESPUESTA TUTELA	SI
23	CAR2025ER0000851	TUTELAS - 2 DÍAS	2025-00054 ADMITE INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO Y SRIA EDUCACIÓN MPAL CARTAGO	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE0001071	RESPUESTA TUTELA	SI
24	CAR2025ER0000867	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Queja contra rector Carlos Alberto Cardona Echeverry	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE0000175	RESPUESTA CAR2025EE000087. SOLICITUD DE INVESTIGACION E INTERVENCION.	SI
25	CAR2025ER0000121	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE0000256	RESPUESTA CAR2025ER0000121. QUEJA	SI
26	CAR2025ER0000428	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	SAC NO SOLICITADOS	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	CAR2025EE0000393	Respuesta a su reclamación sobre asociación de correo electrónico en plataforma SAC.	SI
27	CAR2025ER0000639	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Solicitud de revisión Decreto 012 del 10 de enero 2025	SINDY MARIANA VARGAS GRALDO			

 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p align="center">MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan veintiséis (26) respuestas de enero y cuatro (4) del mes anterior, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

9. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores que tiene la Unidad de Atención al Ciudadano como son: servicio telefónico, internet y WEB (plataforma SACv2).

INTERNET: En mes de estudio no se presentaron intermitencias en el servicio de internet, que implicaran cese de actividades.

TELÉFONO: A la fecha de la elaboración de este informe, se evidencia que la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio se encuentra interrumpido desde el mes de agosto de 2021, completando cuatro (4) años sin brindar acceso a este canal a la ciudadanía. En varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del alcalde y a la Dirección TIC, el restablecimiento de este servicio, sin embargo, aún no se ha solucionado el problema, por lo cual cada mes se informa al comité directivo sobre esta situación en los informes mensuales del área.

PLATAFORMA S.A.C: Durante el mes de estudio, no se presentó intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2, por lo que no fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia se radicaron cuatro (4) requerimientos anónimos, tres (3) de ellos con respuesta efectiva durante el mes de enero, las cuales se anexan al final de este informe.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	RADICADO DE SALIDA
CAR2024ER010397	11/12/2024 21:53:17	ANONIMO	DENUNCIA ANONIMA	03/01/2025	03/01/2025	CAR2025EE000024
CAR2025ER000127	11/01/2025 14:31:51	ANONIMO	LEGALIZACION DEL DIPLOMA BACHILLER	13/01/2025	13/01/2025	CAR2025EE000211
CAR2025ER000274	15/01/2025 17:00:02	ANONIMO	QUEJA	05/02/2025		
CAR2025ER000428	21/01/2025 10:53:30	ANONIMO	SAC NO SOLICITADOS	11/02/2025	24/01/2025	CAR2025EE000393

11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.



 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<p>INFORME EJECUTIVO</p>	VERSIÓN 1

- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar prorroga justificada con oficio enviado al ciudadano y remitido a Atención al Ciudadano. Solo el Líder SAC puede duplicar el tiempo para la respuesta, por lo que deberá darse a conocer la necesidad.
- Se recomienda a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
- Cada jefe de oficina debe monitorear los radicados que se encuentran vencidos en su área, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- Se recomienda que, al interior de las dependencias, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSDF, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.
- Realizar seguimiento a las dependencias para tramitar los requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Asistir o solicitar periódicamente capacitaciones del aplicativo SACv2 sobre la gestión y control de los PQRSDF.


 ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
 Profesional Universitario
 Líder del área de Atención al Ciudadano

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano)
 Revisó: Paula Andrea Giraldo (Asesora de Oficina de Administración Educativa)
 Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	MEMORANDO	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36 VERSION: 6

Archívese en: Comunicaciones Externas-2024

Cartago, 03 de enero de 2025



CAR2024ER010397
CAR2025EE000024

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a información sobre inasistencias, funcionarios administrativos

Cordial Saludo:

Por medio de la presente nos permitimos agradecer la información suministrada en cuanto a la inasistencia de la funcionaria con cargo de pagador de la Institución Educativa Lázaro de Gardea, en atención a la información reportada, le indicamos que procedimos a realizar los trámites internos correspondientes, entre ellos se solicitó información a la Rectora de la Institución Educativa, con las respectivas evidencias, quien nos informó que las constantes salidas de la Institución de la funcionaria corresponden a diligencias correspondientes a trámites de la Institución, como bancos, citas médicas, entre otras.

A la fecha nos encontramos, en el proceso de seguimiento a las jornadas laborales de los funcionarios administrativos, y ajustando las medidas necesarias para que la prestación del servicio no se vea afectada, con la comunidad educativa.

Agradecemos nuevamente la información entrega, y lo instamos para que si continúan presentando estas situaciones, favor reportarlas en lo posible con evidencias.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Proyectó: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos:

www.cartago.gov.co
Secretaría de Educación Municipal
educacion@cartago.gov.co
Carrera 2° No 12 – 50
Código Postal: 762021



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	MEMORANDO	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36 VERSION: 6

Cartago, 13 de enero de 2025



CAR2025ER000127
CAR2025EE000211

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Traslado de requerimiento

Cordial saludo,

Comedidamente me permito informar que dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, su requerimiento fue trasladado a **Secretaría de Educación de Guajira** con número de radicado **GJR2025ER000234**.

Recuerde que puede hacer seguimiento via web de su requerimiento en la entidad donde fue radicado para conocer el estado de su trámite.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Proyectó: ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Revisó: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ

Anexos:



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	MEMORANDO	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36 VERSION: 6

Cartago, 24 de enero de 2025



CAR2025ER000428
CAR2025EE000393

Señor
ANÓNIMO
DIEGO ALFONSO CUELLAR ESCOBAR

Asunto: Respuesta a su reclamación sobre asociación de correo electrónico en plataforma SAC.

Cordial saludo,

En atención a su reclamo **ANONIMO** de no asociar su correo institucional de la Gobernación del Valle del Cauca "*plasso@valledelcauca.gov.co*" a peticiones y requerimientos que no corresponden a su dependencia, le informamos que, se procedió a corregir la inconsistencia, sin antes aclarar que se asoció este correo para efectos de dar respuesta a un requerimiento del 23 de septiembre de 2024 con asunto "**SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTROL DISCIPLINARIO Exp.0039-24**", toda vez que el Sistema de Atención al Ciudadano SACv2 es el único medio de recepción y trámite de las PQRSD recibidas por este despacho.

Ofrecemos excusas por las molestias causadas y le agradecemos su oportuna comunicación.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archivase en: Comunicaciones externas - 2025
Proyectó: ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Revisó: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ

Anexos: Correo de Municipio de Cartago - RV_ SOLICITUD DE INFORMACION CONTROL DISCIPLINARIO Exp.0039-24.pdf

